

シリーズ 1

地域における 相談業務について

このコーナーは、地域に密着した相談業務を実際に担当されている皆様のいろいろなお話を紹介し、今後の相談業務の参考にさせていただきたいと思います。

地域での人権相談をはじめとする相談業務の状況を紹介していきたいと考えています。

トップバッターとして「貝塚市地域人権協会」で相談業務を担っておられる南事務局長さんと南野事務局次長さんにお話をお伺いしました。

現在の相談体制を教えてください

相談体制は常駐の4人で対応しています。

相談内容も単に行政サービスにつなげたらいいものから複雑なものまでいろいろあります。

相談員4人の担当は一応決めています。相談者の相談はひとつの相談のみではなく、良く聞いてみたら複数の課題を抱えて相談に来られる方も少なくなく、それぞれのケースによって対応しています。

相談員の会議はありますか

週1回事務局会議を実施し、相談業務の集約は月1回のペースで行っています。

相談票はどのような様式のものを使っていますか

府から提示された相談カードを使用し、それを集約しています。報告書の様式が生活相談とか人権相談でそれぞれにあるので、統一した様式にした方が良いのではと思っています。

相談員のマニュアルはありますか。また、職員の研修は実施していますか

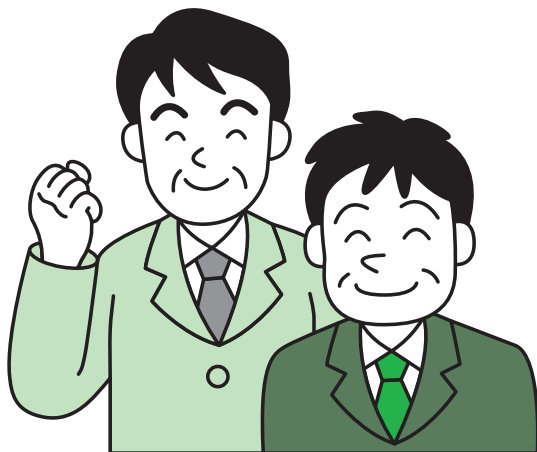
職員の研修については、独自で区内施設の職員を対象にスキルアップ研修を実施しています。今年度は対人援助法について研修を実施しました。その他、医療制度や支援費制度など一般施策について学習会を企画しているところです。



スキルアップ研修風景

どんな相談内容が多いですか

貝塚市は公営住宅率が高く、府下でも府営住宅の多さでトップクラスだと思います（人口に占める府営住宅戸数の割合）。ですから、住宅相談が多いですね。また、この不況化ですから、当然、就労相談も多いですね。



貝塚市地域人権協会

事務局長 南 孝昭さん

事務局長 南野敬介さん

その理由としては、大阪の中でも泉州地域は繊維産業が厳しい状況であるために、雇用情勢が特に厳しいものになっています。

また、就職を希望する人の年齢層は幅広いですね。

ところで、人権に関する相談の状況はどうか

最近では、DVの相談や子どもさんのいじめ(学校内)の相談がありました。まだ、人権相談の占める割合は相談全体の1割弱程度です。

それとは別に、電話による差別発言が数年前から、いまだに続いています。

法律相談についてはどうされていますか

弁護士会や知り合いの法律事務所と連携しています。まず電話をかけてきてから来るのがほとんどです。飛び込みの相談はほとんどありません。

他の相談機関などとの連携はどうされていますか

就労関係では、ケース会議を立ち上げて、職安の相談員さんとは日常的に連携しています。

福祉部門では定期的なケース会議と緊急的な担当者レベルの会議を開催しています。これらの会議を通じて、複数の課題が絡むケースに対して、相談業務を進めていく中で実例をあげながらこんな傾向が出ているとか、こういう問題があると具体的に提起し、どう対応すべきか、横断的な対応の必要性など、議論の形によりやくなりつつあります。

相談を受けていく中で、生活保護にならないどうしたらいいかを考えますが、これだけ雇用情勢が悪化したら、中高年齢層は仕事がない、就労の相談もしますが、一方、生活保護の方にも誘導しないと生活が成り立たない事例も少なくありません。

連携をシステム化していくためには一つ一つの相談事例を大切に扱うことが大事です。複雑な事例はそのときの社会の情勢を反映しています。たとえば、核家族化で家族の単位が壊れていたり、地域コミュニティとのつながりがなかったり

すると、情報が届きません。そこから漏れてしまう人が、仕事と住宅と教育の問題が複雑に絡みあって地域人権協会に相談に来られます。

市単位での相談機関ネットワークについての提起は

総合生活相談の支援方策検討会がそれにあたるかと思いますが、人権ケースワークも子ども家庭センターとか社協とかご協力をいただき、確立していきたいと考えています。ただ、日常的な連携は行っています。

南野次長は2002年度の人権相談員養成基礎講座を受講されましたが、感想は

今まで、問題意識を持っていなかった分野の話を知ることができた。また、研修の講師にいられた方々の問い合わせ先は活用させて頂きました。

実際に相談業をやられて、要望・感想があるとありますが一言お願いします

その時々への対応が大事だと考えています。そのためには、いろいろな情報(こういった事例の場合はこういうところがあるというような)がほしいですね。

日頃から、相談時には自分の主観を入れず、相談に来られた方に対して相談員が選択肢をどれだけ提案できるのかが重要だと思っています。そして、相談者自身の意向を尊重しながら、相談者の気持ちを整理してあげることが大事だと思います。

いろいろ、ありがとうございました。
第1線で相談業務をされておられる皆様のご苦労がよくわかりました。
今後とも、よろしく願いいたします。